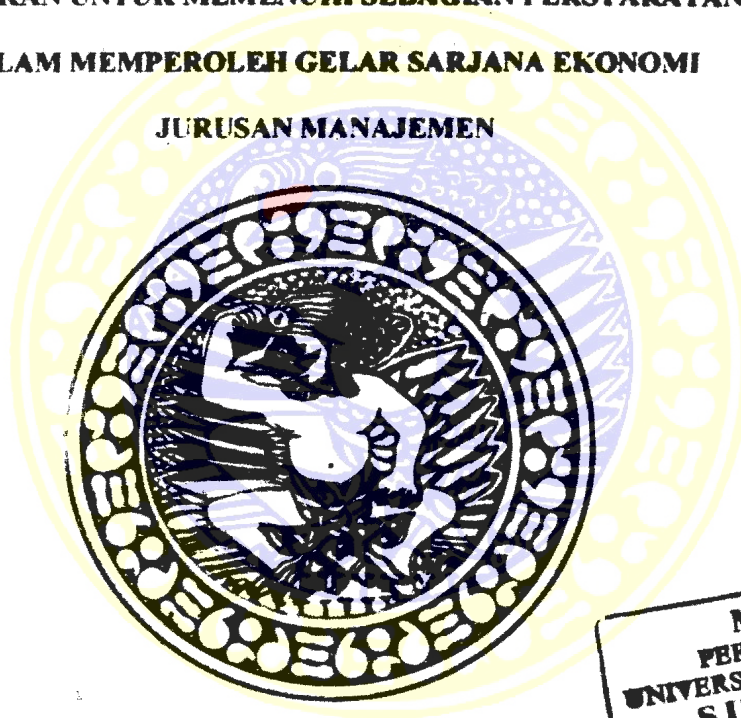


**ANALISIS PERBANDINGAN PERSEPSI DAN HARAPAN KONSUMEN
ATAS SERVICE DELIVERY LBB " PHI- BETA GROUP "
DI SURABAYA
(STUDI PADA SISWA KELAS 2 SMU)**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI**

JURUSAN MANAJEMEN



DIAJUKAN OLEH

LUSIANA

NO. POKOK : 049715587

KEPADA

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2003

SKRIPSI

ANALISIS PERBANDINGAN PERSEPSI DAN HARAPAN KONSUMEN

ATAS *SERVICE DELIVERY* LBB “PHI-BETA GROUP”

DI SURABAYA

(STUDI PADA SISWA KELAS 2 SMU)

DIAJUKAN OLEH :

LUSIANA

NO. POKOK : 049715587

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,


PROF. V HENKY SUPIT, SE, AK

TANGGAL...2-8-2003

KETUA PROGRAM STUDI,


DR. AMIRUDDIN UMAR, SE

TANGGAL...2-8-2003



Surabaya, *2-8-2003*

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen pembimbing



ABSTRAKSI

Pada saat ini tidak dapat dipungkiri bahwa perkembangan usaha dibidang jasa, terutama jasa pendidikan non formal semakin banyak jumlahnya. LBB “PHI-BETA GROUP” sebagai salah satu usaha dalam bidang pendidikan secara tidak langsung dituntut untuk mampu bersaing ketat dengan para pesaingnya. Sebagai salah satu usaha dibidang jasa, dimana *contact person* lebih mendominasi, maka faktor penyampaian jasa (*service delivery*) adalah salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama.

Penelitian yang berjudul Analisis Perbandingan Persepsi Dan Harapan Konsumen Atas *Service Delivery* LBB “PHI-BETA GROUP” ini membahas tentang bagaimana penilaian atau pandangan konsumen tentang penyampaian jasa (*service delivery*) yang telah dilakukan oleh pihak LBB, apakah telah sesuai dengan harapan konsumen atau sebaliknya belum sesuai dengan harapan konsumen. Penelitian tentang kesesuaian antara persepsi dan harapan konsumen atas *service delivery* ini diukur dengan menggunakan enam indikator, yaitu meliputi *sequencing of service delivery steps*, *extent of delegation*, *nature of contact between consumer and provider*, *nature of process*, *protocol for allocating limited capacity* dan *imagery and atmosphere*.

Dalam penelitian ini data yang telah diperoleh selanjutnya diolah dengan teknik analisis *Wilcoxon Match Test*, dimana hasil dari pengujian ini akan menghasilkan nilai *asymptotically significant (2-tailed)*. H_0 diterima bila *asymptotically significant (2-tailed)* pada hasil pengujian tes ranking Wilcoxon lebih besar dari nilai alfabanya, yaitu 0,05 dan sebaliknya jika *asymptotically significant (2-tailed)* lebih kecil dari atau sama dengan 0,05 maka H_0 ditolak.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 120 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *non random*, yaitu dengan menggunakan *purposive sampling*.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa secara keseluruhan lima dari enam sub variabel yang diuji **telah sesuai** dengan harapan konsumen. Kelima sub variabel tersebut meliputi rangkaian tahapan penyampaian jasa, tingkat pendelegasian, karakteristik hubungan antara penyedia jasa dan konsumen dalam mendapatkan jasa, proses tiap tahapan dan sub variabel prosedur pengaturan kapasitas yang terbatas. Sedangkan sub variabel yang **belum sesuai** dengan harapan konsumen adalah *imagery* dan suasana.